

## DE LA DOCUMENTATION AU TRANSMÉDIA

Christopher BOON

Documentaliste juridique, Liedekerke Wolters Waelbroeck Kirkpatrick  
Administrateur, Association Belge de Documentation (ABD-BVD)

**P**ropulsée au centre des enjeux informationnels, la fonction documentaire traverse une crise d'identité. Confrontés à la culture des réseaux, nos outils, nos compétences et nos modes d'organisation subissent d'importantes mutations, alors que de nouvelles fonctionnalités passent au premier plan : agrégation, médiation, stratégie. Dans ce contexte, la documentation pourrait se repenser comme activité transmédia, en relation étroite avec son environnement...

Afin d'examiner ces différentes mutations et envisager de nouvelles pistes de réflexion, la réunion mensuelle de l'ABD-BVD du 19 septembre 2013 accueillait Louise Merzeau<sup>1</sup>, Maître de conférences en sciences de l'information et de la communication à l'Université Paris Ouest Nanterre La Défense et Responsable de l'axe de recherche *Traçabilité, mémoires et identités numériques* au laboratoire Dispositifs d'Information et de Communication à l'Ère Numérique – Paris, Ile-de-France (Dicen-IDF). L'oratrice proposait d'établir un état des lieux de l'I&D en général, de dégager les tendances émergentes permettant de débloquent une situation quelque peu critique, pour terminer en présentant une hypothèse susceptible de renouveler la gestion de l'information au sein des organisations<sup>2</sup>.

### État des lieux

Cet état des lieux de l'I&D peut se focaliser sur un ensemble de constats et de questionnements, relatifs au contexte, aux métiers et aux crises perçues.

#### Constats et questionnements relatifs au contexte

Dans un contexte d'environnement numérique général, l'oratrice pointe quelques axes parmi les plus importants, qui affectent fondamentalement les métiers de l'I&D par une évolution de nos connaissances et de nos compétences métiers.

En premier lieu, l'**abondance informationnelle** : évoluant de la rareté informationnelle (nous obligeant à gérer l'information et les documents comme des denrées rares, qu'il fallait absolu-

ment préserver), nous sommes arrivés à une situation de surabondance, d'infobésité, par la multiplication de formes d'information profane (opposée à celle produite par les professionnels), les documents se multiplient, circulent et sont stockés à des phases de production très différentes (avec la nécessité de gérer des versions multiples, disponibles à la fois sur l'intranet et sur le web). Chaque collaborateur devient lui-même producteur d'information, qui dispose de sa propre logique d'usage et de ses propres outils et méthodes.

Vient ensuite la **mobilité** : certes, l'accès à distance n'est pas un concept nouveau (que l'on pense aux possibilités de conversations, de prises de rendez-vous, de mobilité physique des agents par exemple), mais aujourd'hui nous avons à faire à la généralisation d'un ensemble de tâches de lecture, d'écriture, de "documentarisation" (outils numériques, plates-formes, terminaux, réseaux) permettant de faire de la documentation tout en restant mobile : la mobilité ne renvoie pas seulement au déplacement de l'agent dans l'espace physique, mais aussi et surtout à la mobilité des contenus dans une multitude d'interfaces.

La **traçabilité**, et son corollaire l'e-réputation, vont progressivement impacter les métiers de l'I&D. Antérieurement rattachée au secteur de la communication, la gestion des traces laissées par les acteurs (traces officielles de l'entreprise, mais aussi gestion des traces personnelles, des individus) fait son apparition dans le contexte numérique.

Pour aborder la question fondamentale de l'indexation des énonciations - et non plus seulement des énoncés -, Louise Merzeau aborde la question des cycles d'influence de notoriété et d'autorité ainsi que la nécessité de (re)contextualisation des traces : par un phénomène de **grammatisation**<sup>3</sup> qui s'est radicalisé, la fluidité de circulation des données s'est accrue. À l'inverse de l'information, la donnée est traitée par des robots et des machines : tous les contenus sont "hachés menus", fragmentés et dissociés en données qui peuvent elles-mêmes

devenir des métadonnées, et pointer ainsi vers d'autres contenus.

La collection et la corrélation deviennent source de la valeur : le produit vaut plus que la somme des parties. La valorisation stratégique à travers de nouvelles formes est ainsi rendue possible.

### Constats et questionnements relatifs aux métiers

Le constat suivant est celui qui peut être fait sur la manière dont les métiers de l'I&D sont impactés.

La **segmentation des pratiques** en est le premier volet. On assiste à un éclatement des formations, des spécialités, des profils métiers : on voit s'ajouter aux métiers traditionnels, souvent cloisonnés (documentalistes | bibliothécaires | archivistes), quantité d'autres spécialités ou appellations aux contenus très spécifiques : veille, intelligence économique, GED, document control, content management, webmastering, etc.

Afin de mieux se positionner, les établissements de formation proposent chaque année des programmes centrés autour de nouveaux métiers, contribuant ainsi à un brouillage général assez nuisible à la profession, en termes de débouchés d'une part, et compliquant la tâche des professionnels qui se présentent sur le marché de l'emploi d'autre part<sup>4</sup>. Spécialités de l'informatique et du traitement automatique se multiplient et jouent aux côtés ou entrent en concurrence avec les métiers plus traditionnels.

Cette situation produit une **redistribution des services** et une **atomisation des fonctions** – il suffit de constater que la plupart des spécialistes de l'I&D ne travaillent plus dans un centre d'information ou un service de documentation. On assiste à un éclatement vers les services utilisateurs : de nombreux décideurs pensent que la veille et la recherche d'information est l'affaire de tous les salariés, y compris des "profanes" dans tous les services – pensée qui s'accompagne d'un risque de dilution de l'information dans l'organisation –, ce qui est bien de nature à inquiéter les professionnels.

En termes d'évolution du contenu des missions, la part consacrée à la collecte et à l'identification primaire des informations décroît, au profit de leur valorisation et de leur analyse.

Dernier point concernant les métiers, un peu provocateur : documentation ou communication ? Avec la montée en puissance des tâches de surveillance de l'environnement, qu'il soit technologique ou concurrentiel par exemple,

l'émergence des questions d'e-réputation ou encore le management des réseaux sociaux se voient intégrés dans un package rattaché à la gestion de l'information. L'adoption de solutions réseaux internes, la constitution d'intranets, l'élaboration et la diffusion de newsletters transforment le personnel spécialisé de l'I&D en agents de la communication interne. C'est ainsi que l'on peut constater une substitution des professionnels de l'information par ceux de la communication, tout en intégrant les outils propres à l'I&D.

### Constats et questionnements relatifs aux crises perçues.

Pour clôturer cet état des lieux, il convient de relever quelques points de rupture, des tournants et des difficultés qui ne peuvent être ignorés pour décrire les crises observées.

Tout d'abord, il existe un problème de **reconnaissance** : celui-ci découle des constats établis plus haut (que l'on pourrait regrouper sous l'appellation de "désintermédiation ambiante"). Du fait de la banalisation des pratiques documentaires et de l'idéologie régnante du discrédit sur les intermédiaires - discours tenus par beaucoup de décideurs -, du fait de l'ensemble de nos usages et de la société en général, tout utilisateur est appelé à mettre lui-même en oeuvre une série de pratiques documentaires (tagging, tri, validation,... d'information).

Avec l'**engagement** et le rapprochement des fonctions, on a cru que par le biais de formes de socialisation (entre autres par la mise en place de réseaux sociaux d'entreprise), on allait résoudre une série des difficultés liées à la circulation des informations au sein des organisations.

Il faut constater que cette socialisation sollicite énormément les personnels, exige de leur part des formes d'engagement, notamment en temps qui vient s'ajouter au temps normal, il s'agit d'un temps en plus, difficile à trouver...

Bien souvent, des projets sont compromis après une phase de démarrage. Temps d'apprentissage nécessaire aux nouveaux outils, échec de la socialisation, en sont les causes possibles, tout autant que l'engagement/exposition de soi : de nombreux membres du personnel ne tiennent pas à s'exposer en tant qu'individus, ce qui est légitime – ces problèmes communicationnels ne sont pas liés à l'I&D en soi. D'autres obstacles à la transparence et à la fluidité sont souvent sous-estimés : phénomène de rétention d'information, absence de synergie, freins ou biais liés à l'usage, mémoires dont on ne tient pas compte, etc.

peuvent entraîner échecs et dysfonctionnements des projets.

Enfin, toutes les questions liées à la **rentabilité** – période de crise oblige – terminent le tableau. La rentabilité à court terme est peu visible et donc facilement contestée. Les investissements, en équipements logiciels ou en postes de numérisation par exemple, sont coûteux et la tendance va donc à la réduction des budgets et des personnels de l'I&D. Cet ensemble de missions est souvent considéré comme un luxe et figure évidemment parmi les premiers à sauter. Pour parfois être externalisé : le constat est fréquent pour d'autres activités non rentables, on passe par des acteurs extérieurs.

## Tendances émergentes

Cet ensemble de constats dresse un tableau assez négatif, mais il est possible d'enchaîner sur des tendances positives. Face aux difficultés évoquées, des pistes intéressantes émergent, sur lesquelles il est possible de travailler pour débloquer ces situations critiques.

Dans ce second volet de la conférence, trois fonctions vont être mises en évidence : agrégation, médiation et action.

### Agrégation

L'**agrégation** est déterminante dans la mesure où nous travaillons avec une matière qui est de plus en plus fragmentée, ayant une absence de totalité et de forme stable : comme évoqué plus haut, du fait de l'évolution des langages de codage et de la séparation entre structure logique, physique et formelle, les contenus sont "hachés menus". Cet état des choses débouche sur la finalité du traitement, c'est-à-dire l'agrégation, qui garantit la lisibilité des fragments. L'agrégation est un processus, et non pas un état ou un objet : c'est un travail quasi permanent, une "bêta perpétuelle".

La plus value, qui est ce qu'il faut rechercher pour justifier les investissements ou la création de postes, va résider dans la capacité et la compétence à construire des filtres de pertinence en permanence, par un système de construction/déconstruction. Il ne s'agit plus ici de systèmes figés une fois pour toute, comme les thésaurus ou les listes de vedettes-matières : les connexions et la visualisation sont permises par les filtres de pertinence. L'enjeu est de plus en plus la production de contenu par le professionnel de l'I&D : produire du contenu en l'enrichissant. Il faut aussi voir dans le même mouvement la capacité d'agréger des utilisateurs, de cons-

truire, de faire fonctionner des réseaux et de les animer. La question n'est plus non plus l'uniformisation des formats, mais bien l'inverse : faire converger et hétérogénéiser les plateformes, les formats, etc.

### Médiation

La **médiation** est fondamentale, c'est une dimension de la fonction I&D qui est de plus en plus mise en avant. Une compétence est plus facilement reconnue si elle se définit comme médiation : le rôle du professionnel de l'information, c'est la mise en convergence de problématiques, de compétences, de logiques d'usages, autour d'une finalité ou d'un projet. On peut dire qu'il y aurait là une dimension politique qu'il faut revendiquer : il ne s'agirait plus uniquement de traitement de document ou de logiciel, mais bien d'une vraie fonction d'incitation, de négociation, de résolution, d'arbitrage. Cette manière de valoriser les brouillages entre I&D et communication permettrait de dépasser le cloisonnement et la concurrence, et de gérer les métiers intelligemment : "remettre de la doc dans la comm et de la comm dans la doc".

La médiation est une des dimensions du document dans la théorie du document<sup>5</sup>. Le document a toujours eu une dimension sociale ; c'est elle qui va permettre de relier le document à l'attention évoquée plus haut, à la circulation, à la fluidité et à l'organisation des connaissances. Cette même dimension va permettre de se réapproprier les documents et de les mettre en mémoire.

### Action

L'**action**, comme dernier axe : la gestion de l'information devient stratégique, il faut aller vers une vision large, "urbanistique", du management transversal, de la logique de projets et de l'évolution constante des contenus.

L'approche doit être plus que par le passé orientée utilisateur. Certaines organisations des connaissances au sein des structures restent peu lisibles ; ici aussi l'I&D peut apporter son expertise en terme d'utilisabilité, avec une primauté accordée à la valeur d'usage comme finalité. Pour conclure, un document doit être réutilisable !

## Hypothèse pour un renouvellement de la gestion de l'information

Dans un troisième et dernier volet, l'oratrice nous dévoile son hypothèse d'une possible orientation de la documentation vers le transmedia documentaire : au départ d'une étude effectuée sur

un dispositif numérique mis en place en décembre 2012 autour des *Entretiens du nouveau monde industriel - ENMI 2012*<sup>6</sup>. Cette édition du colloque consacré à l'organologie des connaissances, constitué d'un ensemble de conférences sur deux jours, a donné lieu à la mise en place d'un dispositif très riche, véritable "archipel applicatif", constitué d'une série d'outils empruntés au web 2.0 (le "web social"), tels que *PolemicTweet*, *Sharypic*, *UniShared*, *Storify*, *Pearltrees*, *FreeMind*... Ce dispositif en "live" regroupait, de manière dynamique, tweets (avec catégorisation et possibilité de navigation), prises de notes collaboratives, postage de photos, "storification" plus classique des synthèses des journées, documentarisation des conférences, mise à disposition d'un glossaire, production de contenus et établissement de cartes heuristiques.

Ce dispositif ouvre beaucoup de pistes, qui peuvent être transposables dans les organisations, il s'avère très vaste et met en avant l'idée qu'on travaille non plus avec des documents isolés, mais dans un *environnement-support* numérique, structuré et organisé, hébergé dans une architecture souple constituée d'une série de plates-formes autonomes accessibles via un point d'entrée unique. L'information atteint ainsi un degré de "pervasivité"<sup>7</sup>, de nature à permettre de modifier la conception même de l'information et du document. Le travail d'**éditorialisation**, c'est-à-dire la production de contenus évoquée plus haut, va attribuer un nouveau statut au docu-

ment ; et en final, ce même contenu, conjointement à la production de métadonnées, va permettre le travail de documentarisation.

On aboutit ainsi à une **transmédialité sociale** : cette "galaxie documentaire", cette re-documentarisation, est reliée à un événement, à un temps précis, provoquant un afflux attentionnel. Il y a bien une convergence attentionnelle, mais qui ne se réduit pas à une simple couverture, qui cesserait lorsque l'événement est fini : le travail peut se dérouler sur un temps plus long, en amont, en aval, accompagné d'une production d'archives et d'informations durables. Tout ce qui est produit ne disparaît pas.

Dans le cas présent, toutes ces plates-formes relèvent principalement des réseaux sociaux, on passe de l'interactivité à la praticabilité : un espace où chacun peut accommoder son propre engagement et apporter et prendre ce qu'il veut, il n'y a pas d'injonction de participer, de s'exposer soi-même, mais bien de produire de la documentarisation.

Pour Louise Merzeau, cet exemple peut-être nous inspirer. Transposer un certain nombre d'idées (pas forcément les outils) – c'est une manière de renouveler la gestion de l'information et la participation à sa gestion dans les organisations.

## Notes

- <sup>1</sup> Plus d'information sur l'oratrice : *Biographie. Louise Merzeau. Médiologie, Humanités numériques, Photographie* [en ligne]. <<http://merzeau.net/biographie/>> (consulté le 3 novembre 2013).
- <sup>2</sup> Le lecteur pourra retrouver la présentation sur Prezi : <<http://prezi.com/vvkgqlo9uans/de-la-documentation-au-transmedia/>> (consulté le 3 novembre 2013).
- <sup>3</sup> Entendue comme le processus de formalisation et de discrétisation qui permet des opérations de calcul et de contrôle.
- <sup>4</sup> Cette situation est peut-être typique de la situation française – est-ce le cas aussi en Belgique ?
- <sup>5</sup> Cfr. Salaün, Jean-Michel. *Vu, lu, su, les architectes de l'information face à l'oligopole du Web*. La Découverte, 2012.
- <sup>6</sup> *Les entretiens du nouveau monde industriel ENMI12. Digital Studies, organologie des savoirs et technologies industrielles de la connaissance*. Centre Pompidou, Paris, 17 et 18 décembre 2012. <<http://enmi12.org/>> (consulté le 3 novembre 2013).
- <sup>7</sup> On parle d'environnement pervasif lorsqu'on a affaire à un système d'objets communicant au sein d'un fonctionnement global. La pervasivité implique l'idée d'une intelligence ambiante et une pensée du milieu plutôt que des objets.